
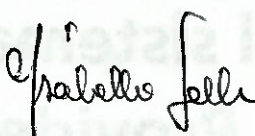
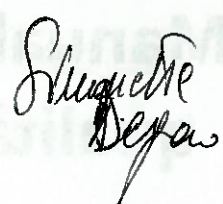


Manuale del sistema di gestione della qualità del Provider ECM FVG ARCS

Matrice delle revisioni					
Revisione	Data	Descrizione / Tipo modifica	Redatta da	Verificata da	Approvata da
00	19/06/2017	Emissione	Paola Menazzi Silvia Triches	Michele Chittaro	Michele Chittaro
01	26/08/2022	Aggiornamento	Chiara D'Angelo	Isabella Selleri	Simonetta Degano
02					
03					
04					
05					
06					

Firma digitale delle revisioni del documento.

Revisione n./data	Firma per redazione	Firma per verifica	Firma per approvazione
01 Del 26/08/2022			
01 Del			
02 Del			
03 Del			
04 Del			
05 Del			
06 Del			

Sommario

1.	Premessa	4
2.	Scopo e campo di applicazione	4
3.	Presentazione della SC Centro Regionale Formazione	4
3.1	Mission.....	6
3.2	Vision e Politica della Qualità	7
3.3	Funzioni.....	9
	per il personale interno ad ARCS:	9
	di coordinamento o centralizzazione per gli enti del SSR.....	10
	su mandato della Direzione Centrale Salute, Politiche sociali e Disabilità	10
4.	Il percorso di valutazione della Qualità.....	10
4.1	La definizione degli obiettivi e delle modalità di valutazione	10
4.2	Il sistema degli indicatori.....	11
4.3	Le azioni di miglioramento continuo della qualità e di coinvolgimento delle parti interessate 14	
5.	La comunicazione interna ed esterna.....	16
5.1	Pubblicizzazione del Piano Annuale della Formazione aziendale (PAF)	16
5.2	Catalogo dell'offerta formativa regionale e modalità di iscrizione.....	16
5.3	Ulteriori modalità di diffusione delle informazioni	16
5.4	Gestione dei reclami.....	17
6.	Gestione modifiche prodotti offerti.....	17
6.1	Assenza di un docente.....	18
6.2	Annullamento di un corso (ad es. per inagibilità dell'aula, insufficiente numero di partecipanti) 18	
6.3	Ritardo o mancata consegna della documentazione (es. materiale per discenti/docenti) ...	18
6.4	Rottura, guasto di apparecchiature elettroniche (PC, videoproiettore, ecc.)	18
6.5	Interruzione della connessione durante un evento formativo online	19
7.	Aggiornamento del Manuale della Qualità	19

1. Premessa

La Formazione rappresenta il fulcro centrale per il miglioramento della professionalità di quanti operano, a diverso titolo, nell'ambito della sanità e della medicina. La Formazione è anche fattore importante di accompagnamento dello sviluppo del SSR nell'ottica di una sanità sostenibile, efficiente ed efficace, orientata al rispetto dei bisogni e delle aspettative di salute dei cittadini.

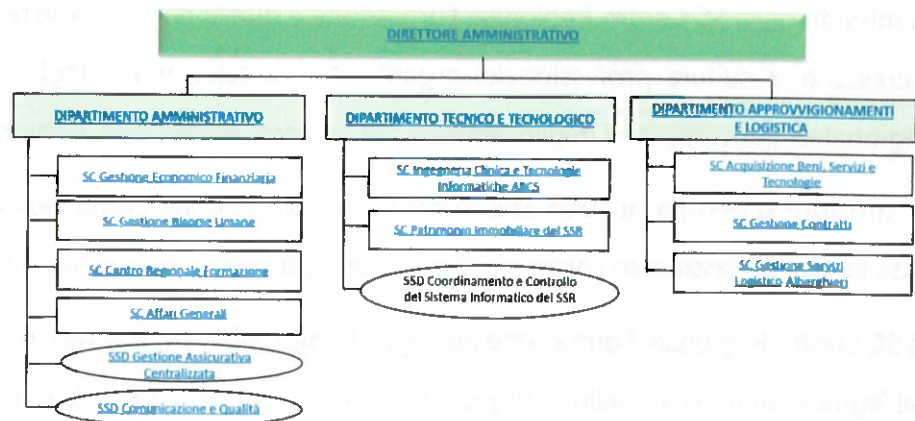
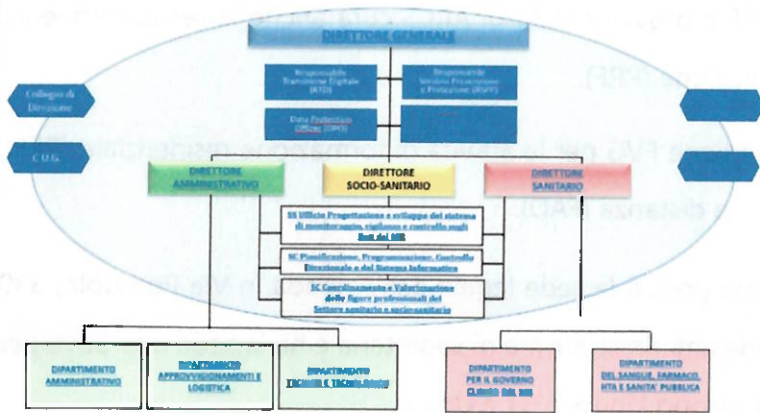
Il Manuale rappresenta uno strumento che descrive la qualità del processo di formazione a livello aziendale e rappresenta un riferimento nell'applicazione e nella verifica delle procedure operative in una prospettiva di qualità e trasparenza. Il Manuale è stato redatto in qualità di Provider accreditato per la Formazione dell'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute, per consentire l'adozione, l'implementazione, il mantenimento ed il miglioramento continuo di un Sistema di Qualità aziendale per l'educazione continua in medicina (ECM) che soddisfi e supporti la Politica della Qualità nello svolgimento degli eventi e progetti formativi.

2. Scopo e campo di applicazione

Lo scopo principale di questo Manuale è quello di rappresentare la qualità formativa legata alla capacità del Provider di promuovere, gestire e tenere sotto controllo la progettazione, la pianificazione, l'esecuzione e la vigilanza delle attività di formazione, che hanno come destinatari i professionisti della sanità che operano all'interno del Servizio Sanitario Regionale FVG.

3. Presentazione della SC Centro Regionale Formazione

La SC Centro Regionale Formazione è una struttura afferente al Dipartimento amministrativo di ARCS, deputata all'attivazione e realizzazione di percorsi formativi rivolti sia al personale dipendente di tutti i profili, sia a soggetti esterni in attuazione di quanto previsto dal piano formativo regionale.



Assetto organizzativo di ARCS ai sensi del Decreto del Direttore Generale n. 159 del 10/08/2022

La SC Centro Regionale Formazione è anche 'centro di risorsa' dotata di budget (Decreto del Direttore Generale .n. 153 del 04/08/2022).

L'offerta formativa dell'Azienda è descritta nel Piano Annuale della Formazione (PAF) che tiene conto delle priorità indicate dalle Linee per la gestione del Servizio sanitario e socio-sanitario regionale e del fabbisogno espresso dalle varie strutture dell'Ente. Gli obiettivi formativi nazionali, le aree prioritarie regionali e gli obiettivi formativi permettono di orientare i programmi di Formazione Continua rivolti agli operatori della sanità, collegandoli alle priorità definite dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e dal

Servizio Sanitario Regionale (SSR). Oltre al PAF il provider ECM di ARCS cura anche la realizzazione ad esso assegnata dal piano regionale della Formazione (PRF).

L'Azienda è Provider ECM accreditato dalla Regione FVG per le attività di formazione residenziale (RES), di formazione sul campo (FSC) e di formazione a distanza (FAD).

La SC Centro Regionale Formazione è collocata presso la sede legale dell'Azienda in Via Pozzuolo, 330 33100 UDINE (UD) per quanto concerne la sede amministrativa e di segreteria e ha la sede operativa per l'attività didattica presso Friulinnovazione, via Jacopo Linussio 51 a Udine.

3.1 Mission

La mission della SC Centro Regionale Formazione è quella di promuovere percorsi formativi finalizzati ad accrescere la cultura professionale, organizzativa e relazionale degli operatori del Sistema Sanitario Regionale, in una logica di miglioramento dei processi assistenziali, di supporto tecnico e amministrativo.

La struttura si occupa di "formazione continua", considerata come l'azione formativa che accompagna tutta la vita professionale connessa allo sviluppo personale e professionale della persona.

La SC Centro Regionale Formazione persegue i propri obiettivi attraverso la promozione della formazione, dell'aggiornamento e dello sviluppo delle conoscenze, capacità e competenze del personale per mantenere e migliorare le performance professionali e motivare gli operatori.

Il mandato assegnato all'Azienda dalla L.R. n. 17/2014 è quello di migliorare l'efficienza e l'efficacia del Servizio Sanitario Regionale, attraverso strumenti di accentramento e ottimizzazione dei processi amministrativi, tecnici e gestionali.

In attuazione di questo mandato l'Azienda svolge inoltre, con il supporto dello specifico Comitato Scientifico, funzioni di coordinamento delle attività formative a livello regionale e sviluppa diverse iniziative a valenza trasversale per tutte le Aziende del Servizio Sanitario Regionale. In questo contesto tratta anche percorsi innovativi di tipo manageriale sia per quanto concerne la formazione obbligatoria per i direttori di struttura complessa di natura sanitaria, sia la formazione per Direttori Generali nonché per il top e il middle management delle professioni sanitarie.

3.2 Vision e Politica della Qualità

La Formazione è lo strumento attraverso cui creare un sistema condiviso, a livello aziendale e regionale, di valori etico-professionali, di logiche e di metodologie operative che siano terreno comune delle diverse culture tecnico specialistiche e ne favoriscano l'integrazione di approcci e di conoscenze per perseguire e realizzare obiettivi di cambiamento tesi a migliorare la qualità dei servizi e l'efficacia delle politiche sanitarie pubbliche.

La SC Centro Regionale Formazione intende favorire:

- Una formazione che sviluppi le risorse umane promuovendo le conoscenze, le competenze, le abilità, in coerenza con le linee strategiche, la programmazione aziendale ed i livelli del sapere che contribuiscono alla promozione della salute
- Una formazione consapevole di dimensioni non solo specialistiche ma anche relazionali, gestionali e manageriali, attivate attraverso metodologie interattive e innovative, orientate alla valorizzazione dei ruoli e dell'esperienza ed al contesto specifico del lavoro
- Una formazione che sostenga le fasi della pianificazione strategica, accompagni le riflessioni e lo sviluppo delle competenze dei professionisti operando in modo interdisciplinare per il raggiungimento degli obiettivi.

Ciascun processo formativo attiva inoltre ruoli tutti diversi, egualmente fondamentali e legati in un rapporto di forte integrazione:

- gli operatori - i discenti che diventano protagonisti attivi e responsabili del proprio percorso formativo, partecipando in prima persona alla rilevazione dei bisogni di formazione e alla valutazione delle performance;
- i formatori ed i docenti che forniscono contributi di conoscenza tecnica ed operano come facilitatori dei processi di apprendimento;
- i dirigenti che assumono la responsabilità dello sviluppo professionale dei propri collaboratori, partecipando alla gestione diretta del processo formativo e garantendo l'integrazione tra momento formativo e applicazione operativa.

I risultati della formazione, in termini di efficacia, qualità, appropriatezza, rilevanza sono il frutto della collaborazione di tutte le figure coinvolte a vario titolo nel processo formativo: responsabili scientifici, discenti, docenti, tutor, progettisti e tutto il personale amministrativo a supporto delle varie fasi del processo.

La SC Centro Regionale Formazione, in una logica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, si propone di:

- contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali e del sistema sanitario regionale attraverso percorsi di formazione;
- operare in conformità ai regolamenti in materia di pianificazione, organizzazione, gestione e valutazione delle attività formative coinvolgendo i committenti interni ed esterni ed il proprio personale nella corretta gestione di ogni evento;
- garantire supporto ai propri professionisti e ai committenti esterni per la costruzione di eventi formativi coerenti con il sistema regolamentare e con le indicazioni della pianificazione aziendale e regionale;
- promuovere un'adeguata politica di comunicazione per favorire l'accesso all'offerta formativa nel rispetto dei principi di equità in relazione alle risorse disponibili e di priorità in funzione dei bisogni formativi e delle indicazioni della programmazione;
- implementare un sistema di monitoraggio continuo della qualità;
- concorrere a mantenere elevate le competenze professionali degli operatori.

La politica della Qualità 2022 della SC Centro Regionale Formazione intende focalizzarsi sui seguenti obiettivi:

- rinnovare la qualifica di Provider ECM attraverso un appropriato processo di accreditamento dello stesso
- sviluppare nel team della formazione le competenze per il passaggio al nuovo gestionale della formazione (TOM) come richiesto dalla Regione FVG
- sviluppare le competenze di utilizzo del TOM presso tutti i futuri utenti del gestionale (Direttori, Piattaforme, Coordinatori, Docenti, Discenti)

- mantenere alti standard di qualità della formazione erogata
- aggiornare sistematicamente le competenze disponibili per l'attività formativa attraverso l'Albo docenti e tutor e aggiornare il regolamento per il conferimento degli incarichi di docenza e tutoraggio
- partecipare al rinnovamento delle metodologie didattiche, soprattutto per quanto riguarda la prima definizione progettuale della formazione FAD asincrona;
- proporre un percorso per la valutazione del trasferimento delle competenze dall'aula alle pratiche cliniche, organizzative, formative, almeno per i corsi di carattere manageriale.

Sono individuati opportuni indicatori attraverso i quali si definiscono concretamente gli obiettivi e gli impegni della qualità. I valori degli indicatori sono controllati periodicamente allo scopo di confrontare il valore atteso con il valore raggiunto e consentire il conseguimento degli obiettivi prefissati.

Nelle attività quotidiane la SC Centro Regionale Formazione utilizza tutti gli strumenti che consentono di prevenire errori o possibili cause di malfunzionamenti, di pianificare le attività per i destinatari del servizio in modo ottimale e di informare tempestivamente e in modo continuativo i propri programmi a tutti gli stakeholders.

La Direzione della SC Centro Regionale Formazione privilegia il gioco di squadra nel gruppo di lavoro, promuovendo la motivazione e la formazione del personale assegnato alla Struttura.

3.3 Funzioni

Le funzioni della SC Centro Regionale Formazione sono:

per il personale interno ad ARCS:

- Predisposizione e monitoraggio del piano annuale per la formazione o Analisi del fabbisogno formativo
- Monitoraggio e valutazione delle attività formative
- Perseguimento degli obiettivi ECM
- Implementazione della formazione

- Implementare la cultura orientata alla mission aziendale e ai valori da tenere in considerazione per perseguirla
- Valutazione delle ricadute di beneficio della formazione

di coordinamento o centralizzazione per gli enti del SSR

- Provider ECM o Pianificazione della formazione trasversale agli Enti del SSR
- Sviluppo di un sistema di monitoraggio delle competenze degli operatori
- Organizzazione di eventi formativi
- Valutazione dell'apprendimento dei discenti
- Valutazione del gradimento degli eventi formativi
- Supporto sotto il profilo metodologico e tecnico agli Enti del SSR per la realizzazione di attività formative accreditate
- Implementazione della formazione a distanza

su mandato della Direzione Centrale Salute, Politiche sociali e Disabilità

- Gestione del Centro di Formazione per la medicina generale
- Gestione del corso di formazione per direttori di struttura complessa
- Gestione del corso per direttori generali
- Segreteria degli organismi collegiali per lo sviluppo della formazione

4. Il percorso di valutazione della Qualità

4.1 La definizione degli obiettivi e delle modalità di valutazione

Gli obiettivi della SC Centro Regionale Formazione vengono definiti annualmente nell'ambito del processo di budget dell'Azienda che individua anche responsabilità, indicatori e tempi di valutazione del livello di raggiungimento degli stessi.

È inoltre attivo un sistema di monitoraggio della qualità degli eventi formativi articolato su vari livelli che misurano:

- il gradimento dell'attività formativa: misurazione della soddisfazione soggettiva del partecipante attraverso la valutazione della qualità percepita del corso e della performance dei docenti. Questo

avviene sistematicamente in tutti i corsi tramite i questionari forniti dal sistema informatico regionale per la gestione della formazione GFOR;

- l'apprendimento dei partecipanti: misurazione oggettiva dell'efficacia della trasmissione delle informazioni/abilità acquisite tramite il corso. Viene effettuata sistematicamente in tutti i corsi tramite questionari, prove scritte, prove pratiche e valutazioni complesse risultanti da una combinazione dei metodi precedenti;
- le ricadute operative: il monitoraggio del trasferimento effettivo di quanto appreso. Viene effettuato su alcuni eventi individuati attraverso il monitoraggio di indicatori di performance (ad es. volumi di attività, monitoraggio errori, rispetto di standard di accreditamento specifici, ecc.);
- l'attività della SC Centro Regionale Formazione: misurazione di una serie di indicatori di processo che attengono al rispetto dei regolamenti che disciplinano la materia e delle procedure interne.

4.2 Il sistema degli indicatori

La SC Centro Regionale formazione persegue gli obiettivi di qualità attraverso un set di indicatori composta da indicatori 'base' e indicatori identificati 'in prospettiva' anche a seguito dell'introduzione del nuovo sistema gestionale informatico.

Sono stati individuati una serie di indicatori, rappresentati nella sottostante tabella, che permettono una valutazione a tutto tondo del servizio erogato. Essi infatti attengono ad aspetti di risposta alle richieste della committenza (interna ed esterna), di completezza documentale e di valutazione dell'efficacia delle attività formative.

	Denominazione Indicatore	Struttura dell'indicatore/valore (ove presente)	Descrizione
	Rilevazione ed analisi dei fabbisogni formativi	Numero di strutture che imputano il fabbisogno formativo direttamente in TOM/ numero di strutture dell'ENTE	Indicatore a partire dal 2023: esprime la maturità del sistema per l'automazione delle fasi del processo di formazione. Il valore sarà monitorato come TREND.

	<p>Tempi di elaborazione del Piano Aziendale della Formazione (PAF)</p>	<p>Definizione del PAF entro il 30 marzo; successiva revisione del PAF entro un mese dall'approvazione del PRF</p>	<p>La tempistica congrua di approvazione del PAF consente di poter effettivamente erogare quanto emerso dall'espressione di fabbisogno per l'anno di riferimento.</p>
	<p>Realizzazione eventi formativi ECM</p>	<p>Numero di eventi accreditati/numero di eventi previsti nel PAF (livello atteso $\geq 70\%$) Numero assoluto di eventi formativi accreditati da PRF/numero eventi formativi previsti e non annullati (livello atteso $\geq 70\%$)</p>	<p>L'offerta formativa è conforme a quanto pianificato e risulta efficacemente attuata e mantenuta. Indicatore annuale, facente parte della relazione del provider</p>
	<p>Comunicazione eventi formativi</p>	<p>Numero eventi pubblicizzati ai dipendenti/numero eventi accreditati (livello atteso $\geq 80\%$)</p>	<p>Indicatore previsto a partire dalla seconda metà del 2022: è indice del sistema di facilitazione garantito a supporto delle strutture aziendali</p>
	<p>Valutazione docenti ECM</p>	<p>Gradimento espresso dai partecipanti attraverso l'apposito questionario (media del gradimento ≥ 3)</p>	<p>È indice diretto della qualità espressa dal docente e percepita dal discente. Livelli inferiori a quello atteso impongono interventi, fino a ripensamenti per l'affidamento di docenze future Report almeno annuale</p>

	Valutazione del gradimento degli eventi formativi	Elaborazione di analisi dei risultati: numero di eventi in cui la valutazione di gradimento del partecipante risulterà positiva rispetto al numero di eventi realizzati (media del gradimento ≥ 3)	È indice della qualità complessiva dell'organizzazione dell'evento formativo Report almeno annuale
	Gestione delle non conformità	Numero di non conformità rilevate in valore assoluto e stratificate per tipologia in relazione ai comportamenti formalmente standardizzati Numero di azioni correttive e/o azioni preventive al fine di eliminare/ridurre le cause di non conformità Controllo sull'esecuzione delle misure preventive e correttive raccomandate	Questo obiettivo 'a tendere' sarà analizzato in via sperimentale nel 2022 e diventerà stabilmente presidiato dal 2023 attraverso audit periodici in particolare per quanto riguarda: <ul style="list-style-type: none"> - tempistiche di assegnazione formale degli incarichi e registrazioni in PERLA - analisi degli errori e/o near miss - root cause analysis per errori che comportino danni o disagi significativi
	Chiusura evento formativo	Presenza e trasmissione dati a COGEAPS entro 90 giorni dalla data di chiusura dell'evento/edizione per il 100% dei corsi esaminati (a campione)	Tempistica congrua di registrazione dei crediti ECM per ogni partecipante nel proprio portfolio
	Evidenza delle presenze per ogni attività formativa	Sia per le attività in presenza sia per le attività a distanza è strutturato un sistema di	

		registrazione dei discenti dell'evento (livello atteso 100%)	
	Valutazione di efficacia della formazione	≥80% dei partecipanti superano la verifica finale in ogni corso erogato	

4.3 Le azioni di miglioramento continuo della qualità e di coinvolgimento delle parti interessate

Scopo principale del processo di valutazione è quello di promuovere il miglioramento della qualità attraverso l'individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento, presupposto necessario per l'adozione di appropriate ed efficaci azioni di miglioramento.

Le azioni di miglioramento saranno definite sulla base dell'attività di monitoraggio continuo del sistema di indicatori sopra definito.

Costituisce in ogni caso azione preventiva di garanzia della qualità degli eventi erogati il rispetto delle indicazioni della "Procedura per progettazione, approvazione, accreditamento, erogazione e rendicontazione di eventi formativi".

Grande importanza ha il coinvolgimento delle parti interessate nella gestione di eventuali criticità rilevate attraverso l'analisi dell'accaduto, l'individuazione delle possibili cause e delle azioni di miglioramento per prevenire riaccadimenti indesiderati..

La relazione finale del singolo evento, condivisa dal Direttore della SC Centro Regionale Formazione e dal Responsabile Scientifico, rappresenta un momento di valutazione dell'andamento del singolo corso. Essa evidenzia le valutazioni date dai partecipanti al corso e ai docenti in forma aggregata, eventuali segnalazioni/commenti specifici, e in forma individuale il superamento o meno del test di apprendimento. Qualora emergessero particolari situazioni critiche sarà cura della SC coinvolgere i soggetti interessati (docenti, RSC, partecipanti, ecc.) per eventuali approfondimenti.

La condivisione dei risultati ottenuti con la Direzione avviene sia in sede di predisposizione del consuntivo annuale del Piano attuativo della Azienda sia tramite la relazione annuale che rappresenta lo strumento di verifica dell'attuazione del Piano Annuale della Formazione.

4.4 La gestione delle non conformità

La gestione delle NC e delle azioni correttive/preventive rappresenta un processo di supporto fondamentale per il funzionamento del Sistema Qualità della SC Centro Regionale Formazione, atto a monitorare la qualità di tutti i processi e l'implementazione delle eventuali azioni di miglioramento.

Annualmente devono essere valutate tutte le fonti (audit, registrazioni della qualità, reclami, rapporti non conformità, etc.) al fine di identificare le cause di effettive o potenziali NC. Al fine di evitare il ripetersi delle NC è necessario definire le opportune azioni correttive traducendole in un programma di azioni che sarà monitorato.

Le NC sono portate tempestivamente all'attenzione del Direttore della SC Centro Regionale Formazione che ne valuta l'entità.

Nel caso di NC gravi/o ripetitive il Direttore della SC Centro Regionale Formazione e il team della SC valutano la possibilità di intraprendere azioni correttive che devono portare all'eliminazione delle cause delle NC, seguendo il metodo della 'root cause analysis" (RCA):

Se le NC hanno prodotto una segnalazione o un reclamo diretto da parte dei partecipanti all'evento formativo (siano essi discenti, docenti, tutor) si attiverà la procedura aziendale per la gestione delle segnalazioni e reclami pubblicata sul sito istituzionale di ARCS, qualora la gestione del processo di RCA non fosse sufficiente o su specifica richiesta degli interessati.

La gestione delle NC prevede l'articolazione delle seguenti attività

- identificazione delle NC
- analisi dei fattori contribuenti
- definizione delle azioni da intraprendere e delle responsabilità di attuazione
- verifica delle azioni intraprese
- analisi storica delle azioni intraprese

Le azioni correttive (o brevemente AC) sono azioni volte a eliminare cause di carenza già manifestatesi e pregiudizievoli in termini di qualità o possono essere intese anche come azioni preventive, volte a contenere riaccadimenti indesiderati qualora si gestissero 'Near Miss'.

5. La comunicazione interna ed esterna

Il tema della comunicazione, sia verso l'interno che verso l'esterno, degli eventi proposti rappresenta uno degli aspetti preliminari per il successo di un evento: l'obiettivo è quello di garantire che il tempo e le risorse impiegate per la progettazione e la realizzazione di un evento non vengano vanificati per mancanza di una adeguata comunicazione. Essa si realizza nelle seguenti modalità:

5.1 Pubblicizzazione del Piano Annuale della Formazione aziendale (PAF)

Il Piano Annuale della Formazione viene reso disponibile tramite pubblicazione sul sito web aziendale (<https://arcs.sanita.fvg.it/it/aree-tematiche/formazione/piano-della-formazione/>), in modo che tutti gli interessati possano disporre delle informazioni sugli eventi programmati ECM e non ECM, sul numero di edizioni, sulla durata, sui destinatari e sul numero di partecipanti previsto.

5.2 Catalogo dell'offerta formativa regionale e modalità di iscrizione

Il programma dettagliato del singolo corso e le date di erogazione delle diverse edizioni sono disponibili sul sito web aziendale al link del Portale per la formazione continua in Sanità e per l'ECM della Regione Friuli Venezia Giulia nella sezione dedicata al catalogo dell'offerta formativa regionale (<http://ecmtemp.sanita.fvg.it/web/ecm/ecm/catalogo>), in cui sono pubblicati i corsi accreditati attraverso l'applicativo regionale GFOR. Sul Portale è possibile effettuare ricerche dettagliate per tipologia di evento, per Provider ECM regionale, per specifiche professioni e date di erogazione.

Le iscrizioni ai corsi si ricevono tramite scheda d'iscrizione cartacea, mail o, quando previsto, con la procedura on line.

5.3 Ulteriori modalità di diffusione delle informazioni

Per alcuni eventi con caratteristiche peculiari vengono utilizzate anche altre modalità di trasmissione delle informazioni, come per esempio:

- richiesta via mail ai servizi formazione delle Aziende del SSR di inserire il corso nei fogli informativi interni, in particolare per gli eventi che prevedono una partecipazione allargata o quelli con sede presso la specifica azienda;
- locandine/inserimenti in siti web extra-aziendali per corsi realizzati in collaborazione con aziende esterni o aperti a personale estraneo ai canali comunicativi consueti del SSR;
- richiesta alle direzioni generali delle Aziende del SSR di individuare i partecipanti a specifici eventi formativi che richiedono particolari professionalità o che sono inseriti in un più ampio processo di intervento/miglioramento organizzativo e gestionale.

Sono inoltre attive, sul sito aziendale di ARCS nella sezione 'Formazione', le pagine relative al provider ECM di ARCS aggiornata costantemente con gli eventi aziendali in programma per almeno il mese in corso e quello successivo.

5.4 Gestione dei reclami

Il principale strumento di rilevazione del gradimento formativo di ogni evento è dato dall'apposito modulo relativo al gradimento dell'evento formativo e alla valutazione della qualità da parte del partecipante.

Le osservazioni/segnalazioni di criticità possono pervenire alla Segreteria, al tutor, al coordinatore/direttore del Corso e vengono tempestivamente segnalati anche al Direttore della SC Centro Regionale Formazione.

Sul sito web aziendale sono disponibili i contatti mail e telefonici del personale afferente alla SC Centro Regionale Formazione, cui è possibile rivolgersi per eventuali segnalazioni.

È attiva la procedura aziendale di ARCS per la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

6. Gestione modifiche prodotti offerti

La SC Centro Regionale Formazione garantisce di intraprendere azioni a garanzia dell'utenza e dei committenti in caso di modifiche o criticità dell'offerta formativa.

6.1 Assenza di un docente

Nel caso in cui si verifichi l'improvvisa assenza del docente la Segreteria provvede a contattare il supplente designato. Nel caso in cui anche il supplente non fosse disponibile, viene individuato il Responsabile Scientifico come docente. In casi estremi viene assicurata ove possibile, di concerto con il Responsabile Scientifico, una sessione "di recupero" della lezione mancata.

6.2 Annullamento di un corso (ad es. per inagibilità dell'aula, insufficiente numero di partecipanti)

Qualora si verifichi questa condizione la SC Centro Regionale Formazione invia tempestiva comunicazione scritta a tutti i partecipanti, nonché al responsabile e ai docenti del Corso.

6.3 Ritardo o mancata consegna della documentazione (es. materiale per discenti/docenti)

Qualora si verifichino criticità di questo tipo, il Responsabile Scientifico o il Docente le comunica alla SC Centro Regionale Formazione che provvederà a preparare e consegnare il materiale necessario presso la sede del corso.

6.4 Rottura, guasto di apparecchiature elettroniche (PC, videoproiettore, ecc.)

Il docente espone in modo ben visibile sull'apparecchio il messaggio di "Guasto" al fine di evitare un utilizzo non adeguato dell'apparecchiatura stessa e informa la SC Centro Regionale Formazione che, a sua volta, allerta l'Help Desk per le richieste di guasti e malfunzionamenti a pc aziendali e/o eventuali accessori (ad esempio tastiere, mouse, monitor, scanner, stampanti, webcam, microfoni, lettori ottici a barre, lettori di smart card, masterizzatori, telefoni) e ai software in essi installati.

Qualora non fosse possibile risolvere il problema in tempi brevi, si provvederà alla sostituzione del dispositivo guasto con il dispositivo di riserva.

Le richieste di assistenza all'help desk possono essere aperte dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 18.00, attraverso i seguenti canali:

- telefonicamente, dalle sedi ARCS con il numero breve 8989 (Help Desk), o esternamente alle stesse attraverso il numero 040 9712785;
- inviando una mail all'indirizzo assistenza@iscopy.it

Al momento dell'apertura della segnalazione dovranno essere riferite le seguenti informazioni:

- nome e cognome del chiamante;
- indirizzo e-mail e numero di telefono del chiamante;
- orario in cui sarà possibile intervenire;
- indicazione della tipologia di hardware/software non funzionante;
- breve descrizione del malfunzionamento.

Presso la sede ARCS di Udine sarà presente un tecnico di IS Copy a cui verranno inoltrate le richieste di assistenza.

Per le richieste d'intervento presso la sede operativa di Friulinnovazione: le richieste d'intervento immediato possono essere rivolte alla portineria e al referente della struttura, Dott.ssa Elisa Terrenzani. In ogni caso il PC fisso, presso la sede, può essere sostituito con il collegamento a un portatile di riserva della SC Centro Regionale Formazione e la ridondanza di schermi disponibili presso la struttura garantisce la possibilità di prosecuzione delle attività didattiche fino ad attivazione del servizio di manutenzione di Friulinnovazione.

6.5 Interruzione della connessione durante un evento formativo online

Al docente viene fornito un numero di telefono per contattare un operatore della SC Centro Regionale Formazione che provvederà a riaprire l'aula virtuale riammettere i partecipanti e il docente. Nei rari casi in cui il corso si protraesse oltre l'orario di lavoro del personale, al docente sarà fornito un recapito telefonico di un operatore della SC Centro Regionale Formazione da contattare per l'emergenza.

7. Aggiornamento del Manuale della Qualità

La revisione del presente manuale è almeno triennale e comunque ogni qualvolta vi siano significative modificazioni dell'assetto organizzativo o delle norme di riferimento.

